

婚纱摄影的水有多深?

□晨报记者 陈海寅 见习记者 郭坤

“现在的婚纱摄影行业太混乱了。收费标准模糊,很多收费项目都不提前告知消费者,拍照之前承诺好的一些服务兑现不了,照片包装设计方面也存在偷梁换柱的情况。真是不结婚不知拍婚纱照黑啊!”7月1日,新区乔先生向记者反映。“这个行业存在很多潜规则,如果不是亲身经历,根本不知道其中的深浅。加上消费者通常都是与影楼进行口头约定,一旦出现问题,很难为自己讨说法。”谈起自己拍婚纱照的经历,乔先生很气愤。据他介绍,很多拍过婚纱照的人都有同感。

婚纱摄影行业究竟存在哪些令消费者不满的问题?记者近日对此进行了暗访。

◎巧立名目二次收费

“当初我拍婚纱照的时候,促销员说可以免费给新娘化妆,还可以免费用丝绸扎花车。可化妆时,化妆师却说使用定妆液要收费,而且扎花车用的也不是当初说的丝绸花,而是又旧又脏的塑料花。给新娘化妆的时候,假睫毛、补妆等都是另外收费。此外,拍照时使用店里的首饰也要收费。影楼之前并没有告诉我们这些项目还要收费。结婚这么喜庆的日子,大家也不想因为这些事儿生气,但实在让人有种上当的感觉。”接受采访的王先生告诉记者,婚纱摄影行业正是抓住了消费者不愿多事的心理,才敢巧立名目二次收费。

“我们出去拍外景的时候,因为天比较热,新娘补了两次妆,每次补妆都是另外收费,要不就不给补妆。”说起自己拍婚纱照的经历,正在筹备婚事的李先生很恼火。“当时一共拍了200多张照片,只有60多张被收入相册。我们想把剩下的照片拷走,却被告知要另外付费。”李先生说,影楼工作人员的解释是每个影楼都是这么规定的。

在新区华山路的一家影楼内,记者以顾客的身份对一些收费项目进行咨询时,接待人员都很巧妙地避开了,并将话题转移到了介绍自己的服务上。“我们的照片都是送到北京、上海等大城市去冲洗的,效果绝对不会比样本差。一般人一辈子就结这么一次婚,就该多花点钱把婚纱照拍好点儿。”接待人员热情地说。

在淮河路的一家影楼内,记者开门见山表示

想明确了解一下相关的收费项目,接待人员才直接回答了记者的问题。接待人员还告诉记者,所有影楼的收费方式几乎都一样,只是事先说明不说明的问题。

◎“婚纱不知道多久才洗一次”

“化妆用具都是公用的,化妆品也很劣质。我拍完婚纱照没几天,脸上就起了红斑和小疙瘩。后来取照片的时候,我跟他们提起了这件事,他们说是因为我的皮肤太敏感。还不说他们用的都是高级化妆品,其他人用着都没事。”市民陈女士说;“我也没打算追究他们的责任,只不过是随意提了一下,他们就赶紧推卸责任。”

“影楼的婚纱不知道多久才会洗一次,几乎每件婚纱的领口袖口和下摆处都有污渍,虽然不仔细看看不出来。”从事医疗行业的小赵说;接待人员跟我说,婚纱不可能穿一次就洗,洗的次数多了容易变形。”

在黎阳路东段的一家影楼内,记者看到,很多婚纱的下摆都存在或多或少的污渍。“你要确定在我们这儿拍,可以先选好婚纱,我们再拿去干洗,到时候你就可以穿干净的婚纱拍照了。”一名工作人员这样告诉记者。

◎“首纱”像是被穿过的

很多影楼在拍摄婚纱照时都有结婚当日免费提供婚纱的服务,但有的新人为了图吉利,要求新娘结婚当天必须穿新婚纱,即“首纱”。由于受到不少新人的追捧,“首纱”的租用价格也相对较高。如何辨别是不是“首纱”呢?采访中,不少新人都提出了这样的疑问。

“结婚前,婚纱店给我推荐了几款首纱,我看着不像是全新的,服务人员便说,过几天店里还会进几款首纱,可以过两天再来挑,并说他们每隔两个月就会进几款首纱。但是我想,进货这么频繁的话,影楼不成了婚纱仓库了吗?”市民梁女士说。

“不相信的话,你可以请工商部门鉴定一下。”在新区的一家影楼内,该店经理对记者说,“我们很注重品牌效应,比的是质量,你应该信任。”当记者对工商部门能否鉴定出“首纱”的真伪表示怀疑时,该经理表示,他们店是全国连锁的,有一定

随着生活水平的提高,拍婚纱照越来越受到人们的重视。不少新人不惜重金,只为定格这一生中最美的瞬间。而婚纱摄影行业的经营者也抓住人们这一心理,想尽办法一次捞个够,二次收费、承诺缩水等现象普遍存在,并在某种程度上成为行业潜规则,引起了消费者的不满。



的信誉度。

◎承诺缩水

采访中记者了解到,很多消费者拍婚纱照时还遇到过开始承诺得很好,事后却难以兑现的情况。

“拍照前,他们说可以送日照两日游,而且给人的感觉是两人游,后来才知道是跟团游。”市民刘先生说;“这不是玩文字游戏吗?他们是看准了拍婚纱照都是一次性消费吧。”

“之前他们说拍摄当天管午饭,结果那天中午就发了一小袋法式小面包。摄影师解释说拍照时宜饿不宜饱。”说起自己拍婚纱照的经历,宋先生有些哭笑不得;“那天饿得我胃病都犯了。”

“预订拍照时,店员说可以送相框,还给我看了样品,是实木的。但实际给我们的时候,相框的材质却是复合板的,做工也很

粗糙。”从事装修行业的秦先生说;“而且相框还很脏,他们说装裱照片时难免会弄脏相框。”

“你放心,我们承诺过的事肯定能兑现。”在金山路一家影楼内,工作人员说;“你可以事先看一下,我们会赠送给你的东西,我们保证到时赠送的东西跟样品一模一样,这是最起码的信誉。”但当记者问及能否通过书面形式保证承诺兑现时,工作人员表示用不着。

◎过度推销让人难招架

“有一次我和女朋友在新世纪广场散步,路过某婚纱摄影店的广告摊位。刚走到附近,促销员就热情地把我们拉了过去,开始详细地讲解他们的活动多么优惠,并称当场预订的话会得到很多好处。但我和女朋友刚认识没

久,还没有到谈婚论嫁的地步,就婉言谢绝了。哪知促销员根本不死心,还继续劝我们现场预订。我俩费了好大工夫才脱身。”谈起差点被强行消费的经历时,刚参加工作的小宋至今还印象深刻;“那些促销员太敬业了。后来我才知道,所谓的促销,其实只是把价位稍稍调整了一下而已。”

市民张先生的婚纱照就是在迫于无奈的情况下预订的。“我看到有影楼在搞活动,就过去问了一下。谁知一问就脱不开身了,促销员给我说了很多优惠条件。照当时的情形,如果不痛痛快快地交定金,就别想离开。我想反正我也准备结婚了,就当场预订了。”

暗访中,很多影楼都主动要求记者留下联系方式,声称便于日后联系,记者都婉言谢绝了,此举让影楼的接待人员很不满。在新世纪广场西步行街的一家影楼内,一位接待人员在记者拒绝留下联系方式时,将笔一摔扭头走了。

◎业内人士透露潜规则

“婚纱摄影行业是一个很暴利的行业,为了招揽顾客,接待人员通常都不会列明所有的实际收费项目,这算是影楼的潜规则。一般的顾客因为缺乏经验,也不会问太多,都是实际消费过程中才会知道。而且几乎所有的影楼都是这样,消费者也没有其他的选择。”踏入婚纱摄影行业将近4年的小赵告诉记者;“因为拍摄婚纱照属于一次性消费,一般人一辈子也就拍一次,不会太在意多花点钱,因此,影楼也没有把他们当成回头客来看待。”

“影楼摄影师和化妆师的工资与顾客的消费金额是挂钩的。对于摄影师来说,顾客选择入册的照片和买走的底片越多,摄影师的提成就越高,而化妆师给顾客推销出去的定妆液越多,提成也会越高。但从今年8月1日开始,底片的版权就得归顾客了,这会减少摄影师的收入。再给顾客拍照片时,摄影师可能就不会像以前一样拍太多了。”小赵说。

说到新人关注的“首纱”的真伪问题,小赵说:“可以说,影楼里80%所谓的首纱都是被人穿过几次的九成新婚纱。影楼不会为了顾客几百块的使用费而专门进新婚纱。通常只在结婚高峰期婚纱不够穿

的时候才会进几款。”

律师建议拍照前签订书面合约

7月14日,记者就婚纱摄影行业存在的问题采访了唐人律师事务所的律师王治中。王治中表示,为避免权益受到损害,消费者在拍摄婚纱照之前应该问清楚需要收费的项目,并与影楼以书面形式进行约定,以便今后维权时有据可依。消费者在发现有欺诈消费的情形时,可以依据《消费者权益保护法》的“1+1赔偿原则”,要求商家双倍返还。“口头合同会导致举证难。”王治中说,消费者应该要求商家把承诺以书面形式写下来。

◎市民期待相关法律法规尽快完善

针对律师的说法,一些市民也提出了自己的顾虑:影楼通常只给顾客开具一份摄影预约单,根本就不谈合约的事,他们说从来没有这样做过。我们主动提出来的话,通常也会遭到拒绝。”在新世纪广场,一位市民对记者说,“我的一些朋友在拍照时也跟影楼提出过签书面合约的要求,都遭到了拒绝。他们可能就是靠这种模糊消费赚钱吧。如果把收费项目都列出来,他们的利润也要缩水。”

暗访中,记者在提出签订书面合约时,也被影楼的工作人员拒绝了。“根本就听没听说过拍个照片还要签合约的事。”在华夏南路的一家影楼内,工作人员说。

“我们希望相关的法律法规能尽快完善,以约束影楼不与我们签书面协议的行为。”记者随机采访时,多数市民都表达了这样的愿望。

◎工商部门称商家不能侵犯消费者的知情权

7月17日,记者采访了市工商局12315投诉举报中心的工作人员。工作人员告诉记者,消费者在拍摄婚纱照之前最好了解一下行情。预订之前应问清具体的收费项目和相关承诺,不另订合同的话可以在订单上具体地标列清楚。“消费者询问时,经营者应该把收费项目详细告知消费者,否则就侵犯了消费者的知情权。”该工作人员说。